



## **Delivery en la industria de alimentos y bebidas: logros y retos**

Durante el inicio de la pandemia y hasta el día de hoy, pedir comida a domicilio ayudó no sólo a mantener con vida a muchos negocios del giro, sino que impulsó las ventas electrónicas y las entregas, convirtiéndolos en tendencias que están destinadas a continuar a pesar de la apertura de espacios físicos.

Según la empresa de tecnología [Rocket Lab](#), en México, el negocio de envío de alimentos a domicilio se consolidó como un hábito de consumo y una opción seria para que los negocios aumenten sus ventas, los cuales facturarán más de 2 mil 100 millones de dólares este año, de acuerdo con la especialista en cifras, [Statista](#).

México ha recibido la nueva ola tecnológica de gran manera, convirtiéndose en un referente digital en América Latina, y las aplicaciones de envíos son de las más utilizadas entre los consumidores. La Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO) arroja que el 83% de los internautas del país utilizan alguna app de envíos en la actualidad, y de ese porcentaje, 76% ordenan comida. Esto es el reflejo de un panorama favorable para ambas industrias.

Sin embargo, aún existen desafíos importantes en el envío de alimentos y bebidas, los cuales, al momento de ser superados, potenciarán todavía más a una industria restaurantera que, de acuerdo con un estudio reciente de la [National Restaurant Association \(NRA\)](#) alcanzará ventas de 1.2 trillones de dólares para el 2030, crecimiento impulsado fuertemente por los pedidos *online*.

### **Mejores tiempos, mayor demanda**

La entrega del producto al cliente es el eslabón final de la cadena en el negocio de la industria alimentaria, sin embargo, es vital para crear fidelización en el consumidor y asegurar compras futuras. Por ello, la rapidez y prontitud con la que se satisface un pedido se han convertido en esenciales, ya que recibir pedidos a domicilio es una de las principales razones de los mexicanos para comprar en línea, según AMVO.

*“En los alimentos, es fundamental llegar a tiempo o incluso unos minutos antes, para evitar que se enfrién o se comprometa su integridad. Para lograrlo es necesario un servicio de logística OnDemand y sin tarifas dinámicas. Con esto, no sólo se agilizan las entregas, sino que se ahorra en costos de envío.”*, dijo Albert Go, General Manager de Lalamove Latam.

### **Respuesta rápida es igual a experiencia de cliente mejorada**

Satisfacer las expectativas de un cliente que ha realizado compras *online* exitosas y las ha recibido a domicilio requiere de comunicación eficaz e inmediata. La atención al momento es un



reto enorme, sobre todo cuando el cliente está en la comodidad de su hogar y el control de calidad tiene que ser absoluto, pues en cuanto un producto (alimento) sale del ámbito controlado (restaurante) hay aspectos que pueden jugar en contra. Es aquí donde entra la necesidad de contar con una solución de última milla que brinde seguridad, seguimiento y contacto inmediato con el cliente a través de comunicación directa con los *drivers*.

### **Automatización acelerada de procesos**

A través de aplicaciones de última milla, automatizar los procesos es más sencillo y permitirá a los negocios una mayor eficiencia e identificación de oportunidades de crecimiento y mejora. *“Este punto nos interesa mucho en Lalamove porque, a través de agilizar procedimientos de rutina o tareas simples, podemos dar más tiempo para que las personas se concentren en hacer actividades más enfocadas al crecimiento de un negocio. Por ello contamos con una API (Interfaz de Programación de Aplicaciones, en inglés) para integrar en el e-commerce de tu restaurante y dejar que las entregas de tus pedidos se programen automáticamente”*, apuntó Albert Go.

### **Reducción de comisiones**

En el auge del comercio electrónico los mercados digitales o *marketplaces* se han establecido como fuente de exposición y transacción de productos y servicios, sin embargo, aún tienen la particularidad de que suelen cobrar comisiones por diferentes conceptos, entre ellos, sobre el producto. Frente a esto, una alternativa ahorradora son los aliados logísticos de última milla por aplicación, que únicamente cobran por la entrega o por kilómetros recorridos sin tarifas dinámicas y sin comisión extra sobre los platillos (como lo hacen otras aplicaciones).

Sin duda, el negocio de *delivery* continuará en crecimiento debido a que aún permanecen las restricciones frente a la pandemia. [Statista](#) estima que habrá 34.4 millones de usuarios de apps de entrega a domicilio en México para el 2022, 134% más que en el 2017. Y mientras se sigan abriendo los negocios de alimentos y bebidas, la tendencia es ir hacia arriba porque, aunque exista la posibilidad de regresar a lo presencial, los consumidores ya han experimentado la omnicanalidad y el recibir cualquier producto sin salir de casa de forma rápida, simple y segura les gustó.

### **SOBRE LALAMOVE**

Desde 2013, Lalamove ha incursionado en la industria de la logística para encontrar las soluciones más innovadoras que resuelvan las necesidades de entrega en todo el mundo. Millones de conductores y clientes usan nuestra tecnología todos los días para conectarse entre sí y mover las cosas que importan. Actualmente, Lalamove conecta a más de 7 millones de clientes con un grupo de más de 700,000 de conductores de camionetas, camiones, SUVs y motocicletas para brindar un servicio de entregas 24/7 OnDemand. La misión de Lalamove de hacer que las entregas locales sean más rápidas y sencillas se logra con innovaciones como la conexión instantánea de pedidos, el seguimiento de vehículos por GPS en tiempo real, servicios 24/7 y un sistema de calificación de conductores. Lalamove opera hoy en más de 20 mercados alrededor de Asia, Estados Unidos y Latinoamérica. Entró al mercado mexicano en febrero de 2020.



Más información en: <https://www.lalamove.com/mexico>

Contacto de prensa:

Mariana Gaxiola - [mariana.gaxiola@lalamove.com](mailto:mariana.gaxiola@lalamove.com)

Emmanuel Zaragoza - [emmanuel.zaragoza@another.co](mailto:emmanuel.zaragoza@another.co) - 55-4903-5434